

Aluehallitus 25.11.2024 § 191

§ 191

Vastauksen antaminen valtuutettu Salovaaran ja 26 muun valtuustoaloitteeseen Terveysasemien takaisinsoiton kehittäminen (AV)

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Puurunen Veli-Pekka

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Vastaus valtuustoaloitteeseen

Tausta

Valtuustoaloitteessa esitetään, että hyvinvointialueella ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena ovat takaisinsoiton saattaminen pikimmiten lakisääteiselle tasolle, ongelmakohtien tunnistaminen ja niihin reagoiminen väliaikaisilla ratkaisuilla jo ennen digitaalisten asiointikanavien käyttöönottoa sekä palvelun käyttäjien parempi informoiminen esimerkiksi ilmoittamalla jonossa olevien puhelujen määrä, takaisinsoittokerrat sekä arvioitu, realistinen takaisinsoittoaika.

Palvelualueen kanta aloitteessa esitettyihin seikkoihin

Takaisinsoiton saattamisesta pikimmiten lakisääteiselle tasolle

Hyvinvointialueen asukkaille on mahdollistettu yhdenvertainen yhteydensaanti terveysasemille arkisin virka-aikana puhelimitse tai asioimalla paikan päällä. Omaolo-oirearvio toimii myös yhteydensaantikanavana, joka mahdollistaa hoidon tarpeen mukaan suoran ajanvarauksen vastaanotolle tai yhteydenoton kiireettömissä asioissa. Lisäksi tekstiviestiasiointi mahdollistaa yhdenvertaisen yhteydensaannin kuulo- ja puhevammaisille sekä muille erityisryhmille, jotka eivät pysty asioimaan puhelimitse. Saapuneeseen tekstiviestiin vastataan viipymättä.

Terveysasemien hoidon tarpeen arvioinnin takaisinsoiton viiveet vaihtelevat viikkotasolla. Yksittäiselle terveysasemalle saapuvien yhteydenottojen määrä ei ole täysin ennustettavissa. Avosairaanhoidon palvelulinjalla on käynnistetty puhelumäärien mallinnus, jonka avulla kysyntää voidaan ennakoida ja henkilöstövoimavaroja kohdentaa parhaalla mahdollisella tavalla. Ennakoinnista huolimatta ruuhkahuippuja kuitenkin syntyy. Hoidon tarpeen arvion henkilöstövoimavarat ovat rajalliset, eikä hyvinvointialueen taloustilanne tällä hetkellä salli pitää henkilöstössä niin suurta kapasiteettia, että kaikkiin äkillisiin kysynnän piikkeihin pystyttäisiin

vastaamaan välittömästi.

Ruuhkahuippuihin ei ole helppoa vastata myöskään lisäämällä henkilöstöä tilapäisesti, sillä ammattitaitoista työvoimaa ei ole nopeasti saatavilla. Terveysasemalla tehtävä puhelin- ja vastaanottotyö vaativat henkilökunnalta syvällistä ammattiosaamista sekä sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän toimijoiden laajaa tuntemusta. Vuokratun työvoiman työpanos ei vastaa pysyvän ja paikallisiin oloihin perehdytetyn oman henkilöstön työpanosta. Oman henkilöstön veto- ja pitovoiman parantamisessa on kuitenkin onnistuttu aiempaa paremmin vuoden 2024 aikana, mikä on lyhentänyt myös takaisinsoittojonoja.

Puhelimitse tehtävän hoidon tarpeen arvion kysyntä on kasvanut jatkuvasti, mutta henkilöstömäärää ei ole kasvatettu samassa suhteessa. Olemme onnistuneet vastaamaan huomattavaan puhelumäärän lisääntymiseen nykyisellä henkilöstömäärällä, ja takaisinsoiton jono on pysynyt hallittavana viime kuukausina:

- kesäkuu 2024: 59 527 soitettua puhelua (vko 26: 1 398 puhelua soittamatta)
- elokuu 2024: 74 706 soitettua puhelua (vko 34: 898 puhelua soittamatta)
- syyskuu 2024: 83 351 soitettua puhelua (vko 39: 1 051 puhelua soittamatta).

Terveysasemien puhelinasiointi on yhtenäistetty kevään 2024 aikana niin, että kaikilla terveysasemilla on käytössä päivystyslinja, ja kiireellisissä asioissa soittopyyntöihin vastataan viipymättä saman päivän aikana. Kiireettömissä asioissa hoidon tarve arvioidaan takaisinsoiton yhteydessä. Kaikilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveysasemilla on käytössä sama takaisinsoittojärjestelmä. Takaisinsoittopalvelussa rekisteröidään kaikki asiakkaiden soittamat puhelut, ja asiakas saa takaisinsoiton terveysasemalta. Asiakkaalle soitetaan lähtökohtaisesti takaisin kaksi kertaa eri ajankohtina. Näin pyritään varmistamaan, että kaikki asiakkaat saavat yhdenvertaisen palvelun, eikä asiakkaan tarvitse odottaa puhelinlinjalla seuraavan ammattilaisen vapautumista. Linjojen ruuhkautumisen ja takaisinsoiton hidastumisen estämiseksi asiakkaille on tiedotettu, että kiireettömissä asioissa terveysasemalle puhelimitse tapahtuvaan yhteydenottoon riittää yksi soitto.

Välitön yhteydensaanti on varmistettu ohjeella saapua paikan päälle terveysasemalle, mikäli oire on päivystyksellinen eikä päivystyslinjalle soitettuun soittopyyntöön tule riittävän nopeasti takaisinsoittoa. Ohjeistus on hyvinvointialueen verkkosivuilla. Virka-ajan ulkopuolista akuuttivastaanottoa tarjotaan toistaiseksi vain osalla aluetta, mutta toimintamallia ollaan laajentamassa koko alueen asukkaille. Virka-ajan ulkopuolella asukkaiden käytössä on Päivystysapu 116 117 -puhelinpalvelu.

Mikäli potilaalle ei voida puhelun aikana antaa soveltuvaa kiireetöntä vastaanottoaikaa, potilasta joudutaan pyytämään soittamaan uudelleen myöhemmin, jolloin tilanne arvioidaan uudelleen ja vastaanottoaika pyritään järjestämään. Potilasta ohjeistetaan joka tapauksessa hakeutumaan tilanteen vaatiessa päivystykselliseen arviointiin.

Hoidon tarpeen arviota tekevän ammattihenkilön on mahdollista konsultoida moniammatillista tiimiä ja tehdä arvio potilaan tutkimusten tai hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon

ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee. Moniammatillisen konsultaation kehittäminen on yksi terveysasematoiminnan kehittämisen painopiste. Toimintamallin kehittämisellä pyritään ratkaisemaan yhteydensaannin ja hoitoon pääsyn ongelmia.

Ongelmakohtien tunnistamisesta ja niihin reagoimisesta

Tehdyt toimenpiteet

Avosairaanhoidon palvelulinja määritteli heti hyvinvointialueen toiminnan alkaessa eri johtamistasojen vastuut toiminnan johtamisesta. Avosairaanhoidossa panostetaan vahvasti suorituksen johtamiseen ja laadukkaaseen toiminnan mittaamiseen.

Avosairaanhoidossa on tehty aktiivisia henkilöstötoimenpiteitä, joilla yhteydensaantia turvataan:

- Vuoden 2023 yhteistoimintaneuvotteluiden myötä henkilöstöä siirtyi tukemaan niitä terveysasemia, joilla yhteydensaannissa oli ollut eniten haasteita.
- Välittömän yhteydensaamisen turvaamiseksi henkilökunnalle on tarjottu lisä- ja ylitoita, ja hoidon tarpeen arvioinnin jonoa on purettu iltaisin ja viikonloppuisin.
- Riittävä henkilöstö on pyritty varmistamaan ensisijaisesti rekrytoimalla terveydenhuollon ammattilaisia suoriin työsuhteisiin. Avosairaanhoidossa on onnistuttu rekrytoinnissa, ja vaihtuvaa vuokratyövoimaa on pystytty vähentämään merkittävästi. Tammikuussa 2024 avosairaanhoidossa oli 20,2 vuokralääkäriyöpanosta ja elokuussa 2024 enää 7,3. Hoitohenkilöstössä tammikuussa 2024 vuokratyövoimaa oli 5,1 vuokrahoitajatyöpanosta ja elokuussa 2024 enää 0,5.
- Hyvinvointialueella suunnitellaan ja pilotoidaan uusia malleja terveysasematoiminnassa työskentelyyn, henkilöstön saatavuuden parantamiseen, veto- ja pitovoimatekijöiden ja työnantajakuvan kehittämiseen sekä muun muassa oppilaitosyhteistyöhön.
- Avosairaanhoito on rakentanut lääkäreille uravalmennuskokonaisuuden, jolla tuetaan ammatillista kehittymistä rakenteellisesti. Vastaavan kokonaisuuden rakentaminen hoitohenkilöstölle on aloitettu.

Avosairaanhoidossa on otettu käyttöön uusia digitaalisia palvelupolkuja. Omaolo-palvelu laajennettiin kaikille terveysasemille maaliskuussa 2024. Omaolossa on 17 oirearviota sekä yleinen oirearvio, jota potilaat voivat käyttää silloin, kun oireet eivät sovi mihinkään tiettyyn oirearvioon. Omaolo on vaihtoehto puhelinyhteydenotolle. Omaolo on lääkinällinen laite, joka antaa lievissä oireissa myös omahoito-ohjeita. Omahoito-ohjauksen jälkeen potilaan ei yleensä tarvitse olla yhteydessä terveysasemalle.

Terapiat etulinjaan -hankkeen yhteiskehittämisen tavoite on parantaa perustason psykososiaalisten menetelmien saatavuutta, oikea-aikaisuutta sekä vaikuttavuutta. Mielenterveyspalveluiden painopistettä siirretään raskaista kevyempiin palveluihin. Painopisteen muutos tapahtuu ottamalla käyttöön hoidon tarpeen arviointityökalu (terapianavigaattori), etulinjassa käytettävät psykoedukaatiomenetelmät (muun muassa ohjattu omahoito) sekä kouluttamalla kognitiivisen lyhytterapian osaajia. Terapiat etulinjaan -toimintamalli on otettu käyttöön elokuun 2024 loppuun mennessä kaikilla terveysasemilla. Toimintamallin juurruttamista jatketaan vielä vuonna 2025 käyttöönottoprojektin tukemana.

Potilastyössä käytettävät tieto- ja puhelinjärjestelmät ovat yhdenmukaistuneet:

- Avosairaanhoidon on siirtynyt yhteen puhelinjärjestelmään (TeleQ). Tehokas muutosprojekti kesti maaliskuusta toukokuuhun 2024, minä aikana avosairaanhoidon yhtenäisesti omassa tuotannossa olevien terveysasemien puhelinvalikot ja puhelinpalvelun toimintatavat.
- Avosairaanhoidon yhteiseen TeleQ-puhelinjärjestelmään on rakennettu PowerBI-raportointityökalu, josta terveysasemien lähijohto, alueellinen johto sekä palvelulinjan johto voivat nähdä terveysaseman, alueen ja koko palvelulinjan puhelintilanteen. Raportointityökalu mahdollistaa saapuneiden ja hoidettujen puheluiden sekä takaisinsoittojonon päivätasaisen seurannan. Työkalun avulla seurataan myös takaisinsoiton viiveitä sekä onnistumisprosentteja.
- Puhelinjärjestelmän yhtenäistämisen yhteydessä kaikki puhelinnumerot muutettiin 09-alkuisiksi, jotta ne ovat luotettavammin saavutettavissa myös esimerkiksi prepaid-liittymistä.

Tulevat toimenpiteet

Terveysasematoimintaa uudistetaan kärkihankkeessa, jossa tavoitellaan parempaa yhteydenaantia, hoitoon pääsyä ja hoidon jatkuvuutta sekä luodaan mahdollisuudet tehokkaampaan ammattilaisten väliseen vuorovaikutukseen, osaamisen vahvistamiseen ja terveysasematoiminnan johtamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Hyvinvointialueella valmistellaan yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmän sekä uuden digitaalisen asiointialustan hankintaa ja käyttöönottoa. Digitaalisen alustan avulla tarjotaan nopeaa, sujuvaa ja usein ajasta ja paikasta riippumatonta asiointia. Digitaaliset palvelut on tarkoitus ottaa käyttöön avosairaanhoidossa kevään 2025 aikana. Avosairaanhoidossa valmistellaan uusiksi asiointikanaviksi chat-yhteyttä, kiireettömiä viestejä, videovastaanottoja ja digitaalisia lomakkeita. Asiakkaan on tulevaisuudessa mahdollista selata omia ajanvaraustietojaan ja lukea käyntimerkintöjä.

Uusien työkalujen käyttöönoton myötä terveysasemien toimintamalleja muokataan niin, että uusia tietojärjestelmiä ja yhteydenottokeinoja voidaan hyödyntää täysimääräisesti. Tavoitteena on varmistaa nopea yhteydenaanti ja hoitoon pääsy sekä ammattilaisten sujuva työ. Digitaalisella alustalla toimiessa on myös tärkeää varmistaa, että hoidon jatkuvuus toteutuu mahdollisimman hyvin.

Hoidon saatavuutta parannetaan laajentamalla akuuttivastaanottoja kattamaan koko hyvinvointialue. Kirkkonummella on jo vuosia toiminut perusterveydenhuollon akuuttivastaanotto vuoden jokaisena päivänä klo 08–20. Toimintamalli laajenee Raaseporiin 1.1.2025 alkaen. Akuuttivastaanotto perustetaan seuraavaksi Lohjalle ja sen jälkeen myös Espooseen. Tulevaisuudessa akuuttivastaanotot kattavat koko hyvinvointialueen ja tarjoavat perusterveydenhuollon kiirevastaanottoa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Avosairaanhoidon operatiivisen johtamisen ja jatkuvan laadun parantamisen toimintamallin (OPTI) kehittämistä jatketaan. Tiedolla johtamiseen pohjautuvan toimintamallin käyttöönotto ja jalkauttaminen käynnistyi syksyn 2024 aikana. Toimintamallissa avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalle

parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo, joka huomioi eri johtamisen tasot.

Jokaisen avosairaanhoidon alueen johtavat ylilääkärit ja terveysasemien johtotiimit seuraavat puhelutilannetta päivittäin ja reagoivat heikentyvään tilanteeseen välittömästi. Ruuhkaa voidaan esimerkiksi purkaa iltaisin ja viikonloppuisin vapaaehtoisuuden pohjalta. Tarvittaessa arvioidaan tilapäisen vuokratyövoiman tarvetta. Terveysasemien puhelutilannetta seurataan jatkuvasti myös avosairaanhoidon palvelulinjan johtoryhmässä.

Henkilöstön saatavuutta sekä henkilöstön veto- ja pitovoimaa parantavia toimenpiteitä jatketaan ja kehitetään edelleen.

Palvelun käyttäjien informoisesta

Nykyinen puhelinjärjestelmä ei mahdollista jonossa olevien puhelujen määrän tai takaisinsoiton arvioidun ajankohdan yksilöllistä tiedottamista asiakkaalle. Yksilöllinen tiedottaminen edellyttäisi väliaikaisten tietojärjestelmien tai tietojärjestelmäominaisuuksien käyttöönottoa sekä henkilöstövoimavaroja laajaan kehitysprojektiin. Tällä hetkellä käytettävissä olevat henkilöstövoimavarat on sidottu asiakas- ja potilastyöhön sekä jo vuoden sisällä toteutuvien uusien tietojärjestelmien käyttöönottoihin, jotka edellyttävät merkittäviä muutoksia terveysasemien toimintaan. Myös puhelinjärjestelmä kilpailutetaan vuoden 2025 aikana. Järjestelmän vaatimusten määrittelyn yhteydessä voidaan vaikuttaa järjestelmän palveluominaisuuksiin.

Terveysasemien puhelujen ruuhkatilanteista tiedotetaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (<https://www.luvn.fi/fi/ajankohtaista-lansi-uudenmaan-hyvinvointialueen-terveysasemilla>). Asiakkaalle soimitaan takaisin kaksi kertaa, mutta jos terveysaseman kiireelliset puhelut ruuhkautuvat merkittävästi, asiakkaalle voidaan soittaa takaisin vain kerran. Välitön yhteydenaanti on kuitenkin varmistettu myös ohjeella saapua fyysisesti terveysasemalle, mikäli oire on päivystyksellinen eikä kiireelliselle linjalle jätettyyn soittopyyntöön tule takaisinsoittoa riittävän nopeasti. Ohjeistus on hyvinvointialueen verkkosivulla.

Takaisinsoittopalvelussa asiakas valitsee soiton yhteydessä oman terveysasemansa sekä yhteydenoton aiheen. Mikäli asiakas ei jostain syystä pysty valitsemaan terveysasemaa tai aihetta, takaisinsoiton voi jättää myös ilman valintoja. Asiakkaita ohjataan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Ääniviestillä on myös mahdollista jättää tieto tulkin tarpeesta.

ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Aluehallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Selostus

Valtuutettu Taru Salovaara ja 26 muuta valtuutettua ovat jättäneet aluevaltuuston kokouksessa 11.6.2024 § 42 aloitteen takaisinsoiton kehittämisestä.

Valtuustoaloitteessa esitetään, että hyvinvointialueella ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin, joiden tavoitteena ovat takaisinsoiton saattaminen pikimmiten lakisääteiselle tasolle, ongelmakohtien tunnistaminen ja niihin reagoiminen väliaikaisilla ratkaisuilla jo ennen digitaalisten asiointikanavien käyttöönottoa sekä palvelun käyttäjien parempi informoiminen esimerkiksi ilmoittamalla jonossa olevien puhelujen määrä, takaisinsoittokerrat sekä arvioitu, realistinen takaisinsoittoaika.

Hallintosäännön 26§:n mukaan valtuutetuilla on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Aloitteeseen, jolla ei ole talousarviovaikutusta ja jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua, tulee aluehallituksen esitellä vastaus aluevaltuuston käsiteltäväksi ensi tilassa, viimeistään vähintään puolen vuoden kuluessa sen jättämisestä.

Liitteet

- 1 Valtuutettu Salovaaran valtuustoaloite Terveysasemien takaisinsoiton kehittäminen / Ledamot Salovaaras
fullmäktigemotion: Utveckling av återuppringning på hälsostationer

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria